

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM 1
SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

WANDA YUANITA
0912010155 / FE / EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT ISLAM 1 SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

WANDA YUANITA
0912010155 / FE / EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2013

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM 1 SURABAYA

Disusun Oleh :

WANDA YUANITA
0912010155 / FE / EM

Telah dipertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal : 2013

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Drs. Ec. Herry Pudjoprastyono, MM

Dr. Eko Purwanto, MSI

Sekretaris

Dra. Ec. Mei Retno A, MSI

Anggota

Drs. Ec. Herry Pudjo, MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 19630924 198903 1001

USULAN PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM 1
SURABAYA

Yang diajukan :

WANDA YUANITA

0912010155 / FE / EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Hery Pudjoprastyono, MM

NIP. 195907011987031001

Tanggal :.....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Muhadjir Anwar, SE, MM

NIP. 196509071991031001

USULAN PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM 1 SURABAYA

Yang diajukan :

WANDA YUANITA

0912010155/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Hery Pudjoprastyono, MM

NIP. 195907011987031001

Tanggal :

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Muhadjir Anwar, SE,MM

NIP.196509071991031001

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM 1 SURABAYA

Yang diajukan

WANDA YUANITA
0912010155/FE/EM

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama

Tanggal:.....

Drs. Ec. Hery Pudjoprastyono, MM
NIP 196203181988031002

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031003

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb

Dengan memanjatkan segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penyusun sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam 1 Surabaya “ dapat terselesaikan tepat waktu.

Skripsi ini disusun guna diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Jurusan Ekonomi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.

pada kesempatan yang berharga ini, penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MT. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
2. Bpk. Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, SE, MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Dr. Ec. Hery Pudjoprastyono, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, ilmu dan

dorongan serta motivasi kepada penyusun untuk menyelesaikan Skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
6. Kedua orang tua saya serta adik yang telah memberikan dukungan berupa materi serta semangat dan doanya
7. Sahabat dan teman-teman progdi manajemen 2009 yang banyak membantu memberikan informasi dan semangat hingga selesainya tugas skripsi dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Keluarga besar Paduan Suara "Gita Widya Giri" UPN Veteran Jatim yang telah memberikan banyak kenangan, pelajaran serta prestasi yang luar biasa.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk pengembangan sistem lebih lanjut.

Wassalammualaikum. Wr. Wb

Surabaya, Juli 2013

penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Definisi Pengertian Pemasaran	9
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2.3. Pengertian Jasa	12
2.2.4. Klasifikasi Jasa	14
2.2.5. Menjaga Kualitas Jasa/Layanan	15
2.2.6. Faktor –Faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa Atau Layanan	15
2.2.7. Pengertian Kepuasan	18
2.2.8. Indikator Kepuasan	20
2.2.9. Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
2.2.10. Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.2.11. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.2.12. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2. Kerangka Konseptual	29

2.3. Hipotesis	29
----------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.1.1. Definisi Operasional Variabel	30
3.2. Pengukuran Variabel	33
3.3. Teknik Penentuan Sampel	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1. Jenis Data	35
3.4.2. Sumber Data	35
3.4.3. Metode Pengumpulan Data	36
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	36
3.5.1. Teknik Analisis Data	36
3.5.2. Asumsi Model (Partial Least Square)	37
3.5.3. Cara Kerja PLS	38
3.5.4. Model Spesifikasi PLS	39
3.5.5. Confirmation Factor Analysis	40
3.6. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	44
3.6.1. Uji Validitas Instrumen Kuesioner	47
3.6.2. Uji Realibilitas Instrumen Kuesioner	48
3.7. Evaluasi Model	48
3.8. Kriteria Penilaian PLS	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi objek penelitian	51
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	52
4.1.3. Tujuan Rumah Sakit Islam Surabaya.....	52
4.1.4. Fasilitas Rumah Sakit Islam Surabaya	52
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	54
4.2.2. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X).....	54

4.2.2.1. Deskripsi Variabel Reability (X1).....	54
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Responsivenesse (X2).....	56
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Assurance (X3).....	57
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Tangibles (X4)	58
4.2.2.5 Deskripsi Variabel Emphaty (X5)	60
4.2.2. Deskripsi Variabel Kepuasan (Y).....	61
4.2.3.1 Deskripsi Variabel Attributes related to service (Y1)	61
4.2.3.2 Deskripsi Variabel Attributes related to purchase (Y)	62
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Dan Uji Hipotesis	63
4.3.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruks	63
4.3.2 Uji Inner Model	67
4.4 Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran.....	72
DAFRTAR PUSTAKA	
KUISIONER	

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM 1 SURABAYA

Oleh
Wanda Yuanita

ABSTRAK

Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. maka tujuan pada penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah kualitas jasa pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan-pasien pada Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam 1 Surabaya.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), dengan variabel dependen nya kepuasan (Y). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner sampel non probabilitas dimana pengolahan jawaban tersebut diolah menggunakan model analisis Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan .

Keyword : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Partial Least Square (PLS)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Perusahaan yang bergerak dalam usaha jasa, khususnya rumah sakit sudah harus mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mereka dapat diterima oleh konsumennya, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Munculnya rumah sakit-rumah sakit swasta bahkan rumah sakit milik pemerintah serta klinik-klinik kesehatan semakin memperketat persaingan dalam menyediakan pelayanan jasa kesehatan. Salah satu strategi yang umum dilakukan oleh rumah sakit adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau.

Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi calon konsumen sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. Kepercayaan konsumen sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tak berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah menurut Tjiptono (2002:15-18), serta tidak dapat diulang untuk mengkonsumsi dengan hal yang sama, oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan (Kotler, 2000:278).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan output yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai modal untuk menarik minat konsumen (Tjiptono, 2000: 235). Bagi perusahaan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen. Hal ini menuntut kejelian pengelolaan SDM yang dimiliki agar kinerjanya optimum dalam memuaskan konsumen (Lupiyoadi, 2006: 139).

Dalam perjalanannya sebagai penyedia layanan kesehatan, Rumah Sakit Islam I Surabaya juga menghadapi berbagai masalah seperti halnya rumah sakit-rumah sakit lainnya. Masalah-masalah yang umumnya berkaitan dengan pelayanan tersebut sebagian besar berkaitan dengan kebutuhan dan

keinginan konsumen yang belum dapat dipenuhi oleh pihak rumah sakit. Selera dan keinginan konsumen yang semakin bervariasi serta berubah-ubah dari waktu ke waktu ditambah lagi semakin banyaknya alternative pilihan yang akan membuat konsumen lebih selektif dalam menentukan pilihannya mengharuskan perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi konsumen.

Adapun jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam 1 Surabaya dalam 4 tahun terakhir disajikan pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 : Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam 1 Surabaya 2009 – 2012

RUANG	2009	2010	2011	2012
Muzdalifah	525	500	453	391
Shofa	382	464	410	424
Tan'im	211	192	125	133
Hijr Ismail I	69	82	72	73
Marwah	408	419	475	512
Marwah Obg	178	178	169	154
Mina	743	921	532	597
Hijr Ismail II	514	593	420	512
Multazam	906	925	880	868
Arofah	523	537	652	559
Hijr Ismail III	642	692	592	687
Zam-zam	768	708	860	691
JUMLAH	5869	6211	5640	5601

Sumber : Rekam Medis Rumah Sakit Islam 1 Surabaya

Data pasien di atas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi. Pada setiap tahun mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuatif dan tidak stabil ini ada beberapa penyebabnya, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang

memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Islam 1 Surabaya.

Ditambah dari data awal dari informan seorang tenaga medis Rumah Sakit Islam 1 Surabaya, mengenai jumlah komplain yang masuk di kotak saran selalu meningkat pertahun untuk rawat inap karena pelayanan yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap bekerjanya lamban disebabkan ada beberapa perawat yang sedang hamil, perawat terbatas, dan beberapa fasilitas yang kurang memadai. Dari jumlah data komplain yang ada dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2 : Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam 1 Surabaya 2009 – 2012

Tahun	2009	2010	2011	2012
Keluhan Pasien Rawat Inap	174	98	128	154

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Rumah Sakit Islam 1 Surabaya

Berdasarkan data keluhan yang disampaikan oleh pasien, maka tampak bahwa Rumah Sakit Islam 1 Surabaya mengalami permasalahan rendahnya kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Rendahnya kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit menyebabkan turunnya kepuasan oleh pasien.

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Poerwanto dan Tunayah (2006:41) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap

Bedah Unit Perawatan Bedah 1 RSUD Dr. Soetomo Surabaya” menyatakan bahwa pelayanan yang tersedia di rumah sakit mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Dibuktikan juga dalam penelitian yang dilakukan Tutik Nurani dan Wiyadi (2012), dalam penelitiannya bahwa secara simultan dimensi kualitas layanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, competence, dan courtesy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa rawat inap di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Tidak berbeda jauh pada penelitian yang dilakukan oleh Welas Haryati, Soenaryo dan Aris Fitriani (2007) mengatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan yang diterima dengan mutu pelayanan keperawatan yang diharapkan oleh pasien di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.

Tidak hanya mutu pelayanan keperawatan, harga dan kualitas yang dimiliki juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap harus mempunyai penilaian yang baik sehingga kepuasan pasien juga tercapai dengan baik, dibuktikan dalam penelitian Arlina Nurbaiti Lubis dan Martin (2009)

Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pasien perlu diperhatikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan. Penawaran jasa kepada pasien harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh pasien. Rumah sakit harus memperhatikan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, bersikap ramah kepada pasien, tanggap menjelaskan keluhan pasien

sekaligus cepat memberikan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sehingga pasien merasa diperhatikan.

Tinggi rendahnya mutu pelayanan kesehatan yang disajikan dipengaruhi oleh factor faktor sumber daya rumah sakit dan interaksi kegiatan yang diselenggarakan melalui proses atau prosedur tentu dalam memanfaatkan sumber daya yang ada.

Menghadapi situasi tersebut maka manajemen Rumah Sakit Islam I Surabaya harus memberikan perhatian khusus atas masalah yang sedang terjadi. Rumah Sakit Islam I Surabaya sebagai penyedia jasa haruslah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan, karena pasien yang menikmati jasa maka pasien pula yang seharusnya menentukan kualitas layanan jasa yang diberikan. Selanjutnya semua itu menjadi patokan bagi pihak rumah sakit di dalam memberikan pelayanan seterusnya. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Islam I Surabaya harus dapat meningkatkan kualitas layanan jasa kesehatan yang diberikan kepada pasien dimana kualitas layanan jasa kesehatan ini didukung oleh beberapa faktor antara lain faktor reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

Dari data di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN TERHADAP
 KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM 1
 SURABAYA.**

1.2. Rumusan Masalah

Jumlah pasien tiap tahun pada Rumah Sakit Islam I Surabaya tiap tahun mengalami fluktuasi yang tidak menentu, hal ini mengacu pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Perusahaan harus mengevaluasi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah : “Apakah kualitas jasa pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam 1 Surabaya?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui apakah kualitas jasa pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan-pasien pada Intalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam 1 Surabaya “

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak-pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam I Surabaya.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian pemasaran. Terutama yang berhubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam I Surabaya.

3. Bagi Universitas

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah perbendaharaan perpustakaan serta sebagai bahan perbandingan bagi rekan-rekan mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di masa yang akan datang.